

# **LABEL DROITS DES USAGERS**

## **Intitulé:**

Réaffirmer les droits des usagers et améliorer leur appropriation par les résidents en adaptant le règlement intérieur avec eux.

## **Objectifs:**

- Rendre accessible un document relatif à l'accompagnement et aux règles de vie dans l'institution.
- Valoriser les usagers par leur participation de la conceptualisation à la réalisation d'un projet (concertation, codécisions, coproductions) concernant la vie institutionnelle.
- Passer d'un règlement intérieur imposé à un règlement intérieur discuté.

## **L'origine:**

Adossée au Centre Pédiatrique Saint Jacques de Médecine Physique et de Réadaptation de Roquetaillade (CPMPR), la Maison d'Accueil Spécialisée bénéficie de l'organisation médicale, administrative et logistique de l'établissement de santé.

La structure accueille et accompagne, en internat, 15 adultes polyhandicapés nécessitant l'aide d'une tierce personne dans tous les actes de la vie quotidienne et dont la déficience motrice prédominante est associée à une déficience intellectuelle plus ou moins sévère. Chacun est communicant (verbal ou non verbal).

Le projet a pris jour suite aux conclusions d'un Conseil de la Vie sociale qui a relevé les difficultés des usagers à comprendre le règlement intérieur.

Une volonté commune (résidents, Direction, Conseil de Vie Sociale (CVS) et l'équipe) d'information et d'intégration des droits des usagers au sein de l'institution.

## **La finalité:**

Avoir un règlement intérieur construit, adapté à la compréhension et à la volonté de chacun, du respect de leurs droits, tout en réaffirmant leurs devoirs.

## **Description:**

Le projet est d'adapter le règlement intérieur existant en le réalisant sous forme de pictogrammes avec la participation des résidents à chaque étape de sa création.

En effet, le document était jusqu'à présent manuscrit et donc inaccessible aux usagers (leur handicap ne leur a pas permis d'acquérir la lecture). Ils n'avaient pas été consultés lors de sa création, mais leur a été présenté à posteriori.

Les usagers ont été les acteurs et se sont mis en scène dans leur vie quotidienne pour une compréhension adaptée et au plus près de ce qu'ils interprètent de leurs droits et ont choisi les règles de leur vie en collectivité.

Se servir de scénettes de la vie quotidienne est l'outil idéal car il revêt ce qu'il y a de plus explicite, représentatif pour les personnes accueillies dans l'établissement.

### **Les acteurs:**

Ce projet a été fait par, avec et pour les usagers.

La réalisation du projet est à l'initiative d'une Aide- Médico- Psychologique qui l'a coordonné au sein de l'équipe de la Maison d'Accueil Spécialisée.

L'équipe pluridisciplinaire a été impliquée et particulièrement lors des mises en image des pictogrammes. Certains professionnels (dont la Direction, le médecin, l'ergothérapeute,...) ont été sollicités de par leurs compétences et leurs expertises pour que des outils adaptés soient proposés pour la mise en œuvre. Ils sont parfois mis en scène dans leurs relations avec les résidents.

Le Conseil de la Vie Sociale a été consulté afin de valider le projet finalisé et l'officialiser comme document institutionnel.

Les représentants des usagers de cette instance ont été les fédérateurs et porteurs du projet auprès de leurs pairs.

### **La mise en œuvre:**

Tous les résidents de la Maison ont participé, chacun avec ses capacités, aux réflexions, à la construction, la réalisation et jusqu'à la présentation du document adapté au Conseil de la Vie Sociale. Les représentants des usagers ont été les plus investis ( de part leur statut et facultés cognitives) ce qui a contribué à l'implication de l'ensemble du groupe.

Les usagers ont été écoutés, co-constructeurs et surtout décisionnaires à chaque étape.

### **Calendrier:**

Projet initié en septembre 2014 et mis en œuvre en octobre 2015

### **Comment et combien:**

Ce projet a été monté comme une activité de groupe et donc n'a pas demandé de budget spécifique.

Le matériel de l'atelier informatique de l'établissement (PC, imprimante, joystick, souris adaptée, papier, appareil photo numérique) a été utilisé.

### **Etapes :**

- 1. 4 réunions avec :**
  - les résidents intéressés
  - l'éducateur spécialisé

- l'équipe de vie quotidienne en poste  
Les réunions ont été programmées sur le temps d'activités :
  - réactualisation du document manuscrit
  - discussions sur les thèmes que les résidents souhaitaient voir s'inscrire dans le règlement intérieur de leur maison.
  - explication, rappel, temps de parole pour connaître leur mode de compréhension, traduire de façon la plus explicite possible
  - réflexion et écriture des scènes à jouer, des photos à prendre
- 2. Jeux de rôle/photographies avec :**
  - les résidents acteurs des scènes à produire
  - des spectateurs
  - intervention de l'équipe pluridisciplinaire
- 3. Mise en forme/page** avec les résidents lors de l'activité informatique.
- 4. Dernière lecture** avec le Directeur et la Présidente du Conseil de la Vie Sociale (résidente) : dernières vérifications, ajustements.
- 5. Présentation du document en Conseil de Vie Sociale élargi** : soumis à sa consultation en vue de sa mise en place dans l'établissement. Validation conjointe avec la direction.

A chaque étape était présente la personne qui suit et organise la mise en œuvre du projet.

### **La communication:**

Communication en interne:

- réunion d'équipe
- diffusion sur notre réseau intranet (BMS)
- présentation au siège de l'association gestionnaire dans le cadre des bilans d'activité

### **Les résultats:**

- Plus-value apportée par ce projet au service des usagers:
  - La participation des usagers à l'adaptation du règlement intérieur a favorisé leurs reconnaissances et leurs droits. Ils s'y réfèrent naturellement dans le cadre de la vie de groupe.
- Eléments qui faciliteraient la généralisation, la transposition du projet:
  - participation des usagers à toutes les étapes
  - exploiter les compétences individuelles et collectives.
- Ce projet a permis de prendre en compte la dimension participative du collectif pour sortir du règlement intérieur contraignant et appelant à « sanctions » en cas de non-respect et a permis d'engager une responsabilisation de chacun dans ce qui se vit au sein de la maison.

## **Evaluation et suivi:**

- A chaque étape du projet par une fiche d'évaluation dont les indicateurs sont: les personnes présentes (usagers et professionnels), le nombre d'idées apportées, le mode de participation (active ou passive) et la prise de parole.  
Le résultat a montré une forte implication du groupe, de l'intérêt pour ce projet et plus particulièrement celle des représentants des usagers au Conseil de la Vie Sociale.
  
- Un questionnaire de satisfaction proposé aux usagers sur le document final, son utilisation.
  - Le résultat a montré que les droits et devoirs sont à ce jour mieux intégrés grâce à la création des pictogrammes personnalisés.
  - Des remarques ont été émises de la part des résidents sur la taille des images, trop petites. Les professionnels ont aussi observé des difficultés visuelles lors de la lecture du document.
  - D'où des améliorations: proposer une version 2.0 sous forme de PowerPoint projeté sur grand écran.

## **Conseils:**

Ce genre de projet est transposable.

La réussite réside dans l'écoute des usagers, la communication, leur participation, l'utilisation de supports adaptés à la population accueillie, l'ancrage dans leur environnement le plus proche, leurs connaissances communes (ici la vie quotidienne et collective).

Le recours à des activités amène un côté ludique à un projet qui pourrait paraître compliqué, fastidieux pour des personnes à multiple déficiences. Cela apaise stress, angoisse et facilite la participation.

Ce projet contribue pleinement au respect des droits des usagers en institution.